

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»

Институт математики, физики, информатики и технологий
Кафедра технологии и экономики

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЛОГИСТИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И АВТОПЕРЕВОЗКАМ

(выпускная квалификационная работа по направлению профессиональной
подготовки 43.03.01 - «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств»)

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой, д.ф-м.н.,
профессор О.А. Чикова

дата

подпись

Исполнитель:
Чумаков Денис Владимирович,
студент БР-51Z группы

подпись

Научный руководитель:
Глухих Павел Леонидович,
к.э.н., доцент кафедры технологии и
экономики

подпись

Екатеринбург, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 3 |
| ГЛАВА 1 СУЩНОСТЬ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И АВТОПЕРЕВОЗОК..... | 6 |
| 1.1 Значение логистического обслуживания и автоперевозок..... | 6 |
| 1.2 Логистика как технология составления маршрута..... | 11 |
| 1.3 Составляющие организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам..... | 15 |
| ГЛАВА 2 ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЛОГИСТИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И АВТОПЕРЕВОЗКАМ..... | 22 |
| 2.1 Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия, оказывающего услуги по логистическому обслуживанию и автоперевозкам | 22 |
| 2.2 Оценка эффективности организации технологии предоставления услуг.. | 34 |
| 2.3 Проект оптимизации организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам..... | 45 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 54 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ..... | 56 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ | 59 |

ВВЕДЕНИЕ

Транспортные средства в современных экономических условиях являются необходимым условием материального производства, выполняет общегосударственные и внутрипроизводственные функции, имеет общэкономическое, социальное, культурное и политическое значение в развитии общества. Межотраслевой характер транспорта оказывает непосредственное влияние на темпы развития общественного производства, ускоряя или замедляя их, на размещение производительных сил, на объемы производства и потребления материальных благ, на удовлетворение потребностей населения в услугах пассажирского транспорта. Надежная и бесперебойная работа транспорта повышает эффективность работы всех отраслей экономики и социальной сферы. Своевременная доставка материальных ресурсов, сохранность их в пути следования, сроки и стоимость транспортировки существенно влияют на эффективность деятельности субъектов рынка и на формирование цены продукции.

За последнее десятилетие рынок транспорт страны показывает положительную динамику развития, которая заключается в увеличении количества операторов, готовых предоставить качественные услуги сервиса. Быстрыми темпами осуществляется развитие информационных технологий, в сфере логистики, возрастает профессионализм кадров транспортных компаний. Но, тем не менее, стоит отметить, что перед участниками рынка встают серьезные проблемы, которые требуют быстрого решения.

На фоне постоянно растущей стоимости на топливо ужесточение требований к предприятиям, осуществляющим транспортную логистику, а также характерных погодных условий для российского государства, которые не способствуют повышению эффективности процесса поставки, особенно актуальной задачей становится поиск вариантов снижения транспортных издержек. Один из факторов, который влияет на величину бюджета транспорта,

- уровень оптимальности транспортной сети.

В процессе осуществляемой коммерческой деятельности субъекты рыночной экономики сталкиваются с необходимостью транспортного обслуживания, которое сопровождается: поиском и выбором транспортных предприятий для перевозки груза; заключением договоров на выполнение транспортных операций; подготовкой груза к перевозке, включая упаковку, маркировку; оформлением товаросопроводительных документов; передачей груза транспортным предприятиям для доставки товарополучателям; выполнением погрузочно-разгрузочных операций в пунктах отправления и получения товаров; экспедированием и страхованием грузов в пути следования.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что при переходе к рыночному хозяйству повышаются требования потребителей к качеству используемой ими продукции. Это относится и к транспортным услугам, так как повышение их качества позволяет, в конечном счете, увеличить эффективность производства и соответственно доходы коллективов предприятий, пользующихся услугами транспорта.

Исследованием вопросов эффективной организации грузоперевозок активно занимались отечественные ученые в сфере логистики. Например, Аникин Б.А, Гаджинский А.М., Миротин Л.Д., Неруш Ю.М.

В процессе написания выпускной квалификационной работы теоретической базой исследования послужили учебные пособия и монографии по организации грузоперевозок, а также периодическая литература.

Объект исследования: предприятие, оказывающее услуги по логистическому обслуживанию и автоперевозкам на примере ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Предмет исследования: процесс совершенствования организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам на предприятии ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Цель выпускной квалификационной работы: Разработка проекта

оптимизации предоставления предприятием услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам.

Для достижения поставленной цели необходимо последовательно выполнить следующие задачи:

1. Раскрыть сущность транспортной логистики, логистического сервисного обслуживания.

2. Проанализировать эффективность организации и технологии предоставления предприятием услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам.

3. Разработать проект по совершенствованию организации и технологии предоставления предприятием услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам.

Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что использование результатов данного проекта поможет ООО ПКФ «Комплект Сервис» создать более гибкие механизмы адаптации логистических потоков предприятия к изменениям рыночной конъюнктуры, повысить уровень рыночной ориентации производства.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ГЛАВА 1 СУЩНОСТЬ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И АВТОПЕРЕВОЗОК

1.1 Значение логистического обслуживания и автоперевозок

Логистика представляет собой единую методологию, включающую технику, технологию, экономику и планирование. Поэтому к задачам транспортной логистики стоит отнести обеспечение технической и технологической сопряженности участников транспортного процесса, согласование их экономических интересов, а также использование единых систем планирования. Рассмотрим каждую из задач.

Основная задача логистики - оптимизация внутренних и внешних материальных потоков, а также сопутствующих им информационных и финансовых потоков, оптимизация бизнес-процессов с целью сокращения общих затрат ресурсов.

Объект логистического управления: потоки, потоковые процессы, любые процессы, которые связаны с перемещением.

Предмет изучения логистики: оптимизация материальных потоков, потоков услуг и сопутствующих им финансовых и информационных потоков.

Рассмотрим ключевые логистические функции:

1. Поддержание стандартов обслуживания клиентов, обеспечение заданного уровня качества товаров, дистрибьюции и послепродажного сервиса.

2. Управление закупками, включающее выбор поставщика материальных ресурсов, планирование потребности в ресурсах, определение рациональных сроков и объемов поставок, выбор форм поставок и товаропроводящих путей, выбор типов транспорта для доставки материальных ресурсов.

3. Управление транспортировкой, под которой понимается совокупность процессов перевозки, погрузки, разгрузки и др. сопутствующих операций.

4. Управление запасами, то есть процесс создания, контроля и

регулирования уровня запасов в снабжении, производстве и сбыте.

5. Управление процедурами заказов.

6. Управление производственными процедурами (операционный менеджмент) – управление потоками материальных ресурсов и незавершенным производством, нацеленном на оптимизацию уровня запасов и сокращение длительности производственного цикла.

7. Ценообразование, которое связано с маркетинговой и логистической стратегиями предприятия-производителя. От маркетинговой стратегии зависит планируемый уровень рентабельности и окончательная стоимость продажи готовой продукции клиенту.

Техническая сопряженность в транспортном комплексе означает согласованность параметров транспортных средств как внутри отдельных видов, так и в межвидовом разрезе. Эта согласованность позволяет применять модальные перевозки, работать с контейнерами и грузовыми пакетами.

Технологическая сопряженность подразумевает применение единой технологии транспортировки, прямые перегрузки, бес перегрузочное сообщение.

Экономическая сопряженность – это общая методология исследования конъюнктуры рынка и построения тарифной системы.

Совместное планирование означает разработку и применение единых планов графиков.

Задачи транспортной логистики:

- создание транспортных систем, в том числе транспортных коридоров и транспортных цепей;
- обеспечение технологического единства транспортно-складского процесса;
- совместное планирование транспортного процесса со складским и производственным;
- выбор вида транспортного средства;

- выбор типа транспортного средства;
- определение рациональных маршрутов доставки и др. [9].

В таблице 1 представлены основные преимущества и недостатки автомобильного, железнодорожного, водного, воздушного и трубопроводного транспорта, существенные с точки зрения логистики.

Таблица 1. Преимущества и недостатки логистического транспорта

| Вид транспорта | Преимущества | Недостатки |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автомобильный транспорт | высокая маневренность. Данный вид транспорта обеспечивает регулярность поставки, а также возможность поставки малыми партиями. Здесь по сравнению с другими видами предъявляются менее жесткие требования к упаковке товара. | высокая себестоимость перевозок, плата за которые обычно взимается по максимальной грузоподъемности автотранспортного средства; срочность разгрузки, возможность хищения груза и угона автотранспорта, сравнительно малую грузоподъемность. |
| Железнодорожный транспорт | - хорошо приспособлен для перевозки различных партий грузов при любых погодных условиях - невысокая себестоимость перевозки грузов, а также наличие скидок. - обеспечивает возможность сравнительно быстрой доставки груза на большие расстояния | ограниченное число перевозчиков, низкая возможность доставки к пунктам потребления, то есть при отсутствии подъездных путей железнодорожный транспорт должен дополняться автомобильным |
| Морской транспорт | самый крупный перевозчик в международных перевозках. Преимущества: низкие грузовые тарифы и высокая провозная способность | низкая скорость, жесткие требования к упаковке и креплению грузов, малая частота отправок. Морской транспорт существенно зависит от погодных и навигационных условий и требует создания сложной портовой инфраструктуры. |
| Внутренний водный транспорт | низкие грузовые тарифы. При перевозках грузов массой более 100 т на расстояние более 250 км этот вид транспорта – самый дешевый. | малая скорость поставки, низкая доступность в географическом плане. Это обусловлено ограничениями, которые накладывает конфигурация водных путей, неравномерность глубин и меняющиеся навигационные условия. |
| Воздушный транспорт | наивысшая скорость, возможность достижения отдаленных районов, высокая сохранность грузов | высокие грузовые тарифы и зависимость от метеоусловий, снижающая надежность соблюдения графика поставки |

| | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Трубопроводный транспорт | обеспечивает низкую себестоимость при высокой пропускной способности; высокая степень сохранности груза | узкая номенклатура подлежащих транспортировке грузов (жидкости, газы, эмульсии) |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

В таблице 2 дана оценка различных видов транспорта общего пользования по каждому из этих факторов. Единице соответствует наилучшее значение.

Таблица 2. Оценка различных видов транспорта [9]

| Вид транспорта | Факторы, влияющие на выбор вида транспорта | | | | | |
|-----------------|--------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| | Время доставки | Частота отправок | Надежность соблюдения графика доставки груза | Способность перевозить разные грузы | Способность доставить груз в любую точку территории | Стоимость перевозки |
| Железнодорожный | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Водный | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| Автомобильный | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| Трубопроводный | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| Воздушный | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |

Экспертная оценка значимости различных факторов показывает, что при выборе транспорта в первую очередь принимают во внимание:

- надежность соблюдения графика доставки;
- время доставки;
- стоимость перевозки.

Расчеты за услуги, оказываемые транспортными предприятиями, осуществляются с помощью транспортных тарифов. Тарифы состоят из платы, взыскиваемой за перевозку грузов; сборов за дополнительные операции, связанные с перевозкой грузов; правил исчисления платы и сборов.

На выбор перевозчика оказывает влияние такой фактор как стоимость перевозки. Борьба за потребителя, которая неизбежна в условиях конкуренции, также может вносить коррективы в транспортные тарифы.

Умелым регулированием уровня тарифных ставок различных сборов можно стимулировать также спрос на дополнительные услуги, связанные с перевозкой грузов.

Системы тарифов на различных видах транспорта имеют свои особенности. Остановимся на их краткой характеристике. На железнодорожном транспорте для определения стоимости перевозки грузов используют общие, исключительные, льготные и местные тарифы.

Общий тариф – основной вид тарифов. С его помощью определяется стоимость перевозки основной части грузов.

Исключительные тарифы – это тарифы, устанавливаемые с отклонением от общих тарифов в виде специальных надбавок или скидок. Эти тарифы могут быть повышенными или пониженными.

Виды тарифов стоимости перевозки грузов автомобильных транспортном:

- сдельные тарифы на перевозку грузов;
- тарифы на перевозку грузов на условиях платных авто-тонно-часов;
- тарифы за повременное пользование грузовыми автомобилями;
- тарифы из покилометрового расчета;
- тарифы за перегон подвижного состава;
- договорные тарифы [8].

На размер тарифной платы оказывают влияние расстояние перевозки; масса груза; объемная масса груза, характеризующая возможность автотранспортного средства. По данному показателю все перевозимые автомобильным транспортом грузы подразделяют на четыре класса: грузоподъемность автотранспортного средства; общий пробег; время использования автотранспортного средства; тип автотранспортного средства; район, в котором осуществляется перевозка, а также ряд других факторов.

Во всех случаях на размер платы за использование автотранспортного средства оказывает влияние регион, где осуществляется перевозка. Коррективы

в тарифную стоимость вносятся с помощью поясных поправочных коэффициентов.

Таким образом, транспорт в Российской Федерации представляет собой одну из крупнейших базовых сфер хозяйства, которая объединяет все регионы государства и позволяющая получать прибыль от экспорта транспортных услуг. Достоинства грузовых перевозок: выполнение общегосударственных и внутрипроизводственных функций, ускорение потребления материальных благ, осуществление своевременной доставки и сохранность грузов, надежная и бесперебойная работа транспортного средства повышает эффективность работы всех отраслей экономики и социальной сферы. Транспортные средства органично вписываются в производственные и торговые процессы, поэтому важным аспектом является рассмотрение организации работы с клиентами грузоперевозчиков с организациями сферы производства и торговой деятельности, как основными потребителями транспортных организаций.

1.2 Логистика как технология составления маршрута

Организация грузовых перевозок - это сложный комплексный процесс, включающий в себя подбор транспортного средства, составление оптимального маршрута следования, контроль ведение погрузочно-разгрузочных работ, оформление документации, расчет расхода топлива, и другие важные процедуры. Впрочем, клиенту вовсе не обязательно знать все эти тонкости, ведь, доверяя организацию перевозок грузов транспортной компании клиент снимает с себя все заботы о доставке и сохранности груза.

Стоимость перевозки грузов во многом определяется маршрутом, выбранным для доставки грузов. Иногда транспортные расходы, к примеру, стоимость топлива, может составлять половину общей стоимости грузоперевозки. Предварительно выбранный оптимальный маршрут следования транспортной доставки способствует существенному сокращению расходов на

перевозку без траты лишнего времени и доставке максимально возможного объема грузов.

Расчет маршрута автомобильной грузоперевозки может выполняться не одни сутки. Некоторые грузоперевозчики считают, что лучший маршрут определяется фактически при выезде автомашины с грузами в путь. Такое мнение явно неверное, недаром одним из направлений транспортной логистики является «маршрутизация», которая включает в себя разработку и расчет маршрутов движения транспортных средств при доставке грузов.

Типы маршрутов грузоперевозок:

- городские – доставка грузов только в пределах города;
- пригородные – доставка грузов в точку разгрузки при движении в радиусе 50 км от точек загрузки грузов;
- междугородные – доставка груза из одного города в другой при расстоянии между городами больше 50 км.
- международные – доставка груза с пересечением границ соседних стран

Степень сложности планирования маршрутов при грузоперевозках автомобилями определяется типом грузов, например, крупногабаритные грузы требуют выполнения грузоперевозок нестандартными маршрутами движения. Сложность предварительного расчета маршрутов перевозки грузов также зависит от длины пути следования грузов.

При движении транспортных средств в точки разгрузки транспортируемых грузов по предварительно разработанному маршруту иногда приходится сталкиваться с внезапно появляющимися проблемами. Например, во время планирования маршрута учитывается количество светофоров, которые находятся на пути следования грузов, а также вероятность возможного возникновения пробок на дороге.

А при составлении маршрутов для международных грузоперевозок специалисты учитывают расположение наиболее удобных таможенных пунктов и возможные пути для пересечения границ государств. Тщательное

планирование маршрута грузоперевозок позволяет существенно сократить время доставки грузов. Такая экономия времени может составлять несколько суток, а порой и недель.

Для составления оптимального маршрута грузоперевозки отправителю груза необходимо обратиться в отдел логистики, заполнить свой заказ на перевозку грузов, сделать описание пунктов погрузки и разгрузки (в случае необходимости указать пункты догруза попутных грузов), указать типы транспортируемых грузов, их тоннаж, количество грузов и сроки доставки грузополучателю.

На основании всех пунктов оформленного грузоотправителем заказа, логисты и диспетчеры перевозок грузов разрабатывают несколько маршрутов грузоперевозки с указанием стоимости каждого рассчитанного пути. Такая стоимость определяется по транспортным ставкам и времени перевозки грузов.

Проанализировав все предложенные логистами варианты маршрутов перевозки, грузоотправитель выбирает оптимальный маршрут грузоперевозки. Чтобы выбрать самый выгодный маршрут следования транспортных средств, отправителю грузов необходимо обратить внимание на такие параметры автомобильных грузоперевозок – скорость доставки, стоимость перевозки грузов, безопасность перевозки грузов по маршруту, оптимальное применение ресурсов транспортных средств, предназначенных для выполнения грузоперевозки.

При выборе наиболее выгодного пути следования грузов грузоотправителю следует просчитать возможные риски. В каждом российском регионе разные дорожные и природные условия. Автомобильные грузоперевозки в горах необходимо выполнять с учетом возможных оползней, в северных регионах России – с учетом сильных морозов, выпадением обильного снега и сезонного характера дорог на дальнем севере.

Грузоотправителю, который не знаком с природными условиями подобных мест, не стоит заниматься прокладкой маршрута самостоятельно,

поскольку он не может учесть временный характер некоторых дорог и, кроме того, имеет большую вероятность проложить маршрут через болота.

Для правильного составления оптимального маршрута грузоперевозки лучше всего обращаться к специалистам отделов маршрутизации. Профессиональные логисты планируют маршруты доставки грузов с учетом всех необходимых факторов, включая и анализ областных особенностей.

Для многих грузоотправителей наиболее важным при выполнении грузоперевозки является возможность слежения и контроля над перевозкой. В таких случаях, независимо от перевозимых грузов, грузоотправитель требует осуществления круглосуточного мониторинга. Несмотря на большую популярность GPS навигации, в некоторых местах России спутниковая связь бывает недоступной. Планирование маршрутов грузоперевозок специалистами помогает избегать такие места на пути следования транспортных средств с грузом и позволяет грузоотправителю в любой момент времени владеть информацией о местонахождении грузов.

Таким образом, можно сделать вывод, что логистика имеет большое значение для клиентов, поставщиков предприятия, его руководства. Логистика координирует все структуры предприятия (направление, упорядочение и распределение продукции от производителя до конечного потребителя, учитывая рентабельность, результативность, производительность).

Основная задача логистики состоит в создании и обеспечении эффективного функционирования интегрированной системы управления материальными потоками на предприятии. Роль логистики в современной организации носит оптимизационный и интегральный характер. Оптимизацию всех процессов на предприятии обеспечивает логистика. Решение вопроса оптимизации всех процессов на предприятии невозможно без применения принципов, методов, функций логистики.

1.3 Составляющие организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам

Сущность логистической деятельности раскрывается через возможность оказания покупателю материального потока разнообразных услуг в логистике.

Логистика неразрывно связана с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, которые оказывают в процессе поставки продукции/товаров.

Объект логистического сервиса: различные покупатели материального потока (рис. 1). Осуществление логистического сервиса осуществляется либо самим поставщиком, либо экспедиторской организацией, которая специализируется в области логистического обслуживания.

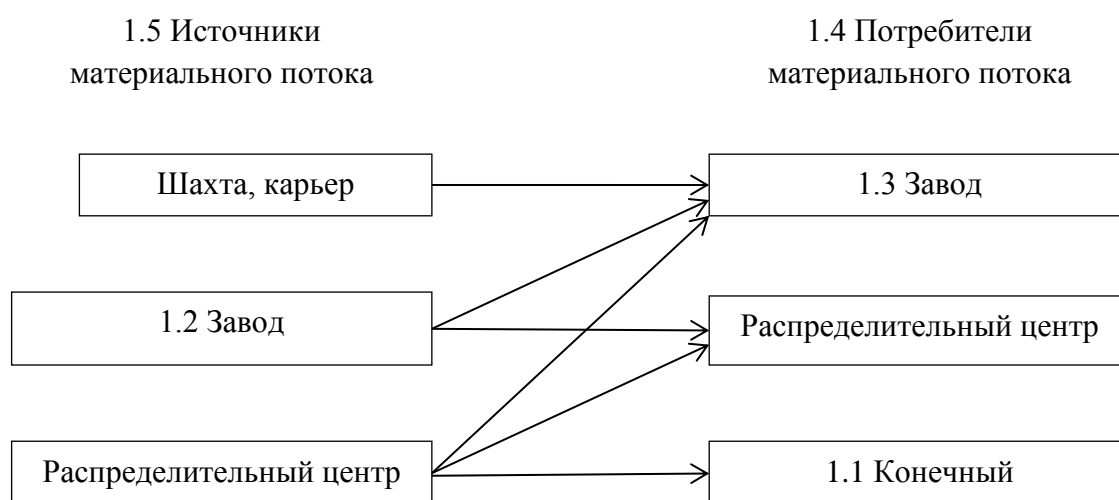


Рис. 1. Варианты поступления материального потока в систему потребления

Группы работ в сфере логистического обслуживания:

- 1) предпродажные - работы по формированию системы логистического обслуживания;
- 2) работы по оказанию логистических услуг, которые осуществляют в процессе продажи товаров;
- 3) послепродажный логистический сервис.

До начала логистического процесса реализации работа в области

логистического сервиса включает в себя в основном определение политики предприятия в сфере оказания услуг и их планирования.

Предпродажный сервис предполагает: консультирование, подготовка товаров, обучение трудовых ресурсов, демонстрация техники в действии, обеспечение необходимыми документами. После прибытия товара к местам продажи работники службы сервиса устраняют возникшие во время транспортировки неполадки, монтируют и регулируют оборудование, то есть приводят его в рабочее состояние. Предпродажный сервис осуществляется всегда бесплатно.

В период реализации товаров могут оказываться разнообразные логистические услуги. Так, например, наличие товарных запасов на складе; исполнение заказа, в том числе подбор ассортимента, упаковка, формирование грузовых единиц и другие операции; обеспечение надежности доставки; предоставление информации о прохождении грузов.

В гарантийный период производитель старается взять на себя все работы, от которых зависит длительная безотказная эксплуатация товара. Производитель обучает трудовые ресурсы покупателя, контролирует правильность эксплуатации, работники службы сервиса без специального вызова осматривают проданную технику и проводят все необходимые профилактические работы, заменяют сломавшиеся части.

Послепродажный послегарантийный сервис проводится за плату, а его объем и цены определяются условиями контракта на данный вид сервиса, прейскурантами и иными подобными документами. Некоторые виды послепродажного сервиса носят название технического обслуживания. Как правило, это разного рода осмотры, ремонт, проверки в необходимых сочетаниях, определяемые временем, прошедшим с начала эксплуатации изделия.

Варианты организации сервиса:

- 1) сервис ведется исключительно персоналом производителя;

2) сервис осуществляется персоналом филиалов предприятия-изготовителя;

3) для сервиса создается консорциум производителей отдельных видов оборудования, а также деталей и узлов;

4) сервис поручается независимой специализированной фирме;

5) для выполнения сервисных работ привлекают посредников, несущих полную ответственность за качество и удовлетворение претензий по сервису;

6) работы, относящиеся к техническому обслуживанию, поручаются персоналу предприятия-покупателя.

Клиент при выборе поставщика принимает во внимание возможность последнего в области логистического сервиса, то есть на конкурентоспособность поставщика влияет ассортимент и качество предлагаемых им услуг. Расширение сферы услуг сопряжено с дополнительными затратами.

Далее рассмотрим последовательность действий, позволяющих сформировать систему логистического сервиса:

1) сегментация потребительского рынка;

2) определение перечня наиболее значимых для клиентов услуг;

3) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень, сосредоточение внимания на наиболее значимых для покупателей услугах;

4) определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка;

5) оценка оказываемых услуг;

6) установление обратной связи с потребителями для обеспечения соответствия услуг потребностям клиента [9].

Сегментация потребительского рынка может осуществляться по географическому фактору, по характеру сервиса или какому-либо иному признаку. Выбор значимых для покупателей услуг, их ранжирование, определение стандартов услуг можно осуществить с помощью различных опросов. Оценку оказываемых услуг проводят различными способами.

Например, уровень надежности поставки можно измерить долей поставленных в срок партий. Ресурсы компании концентрируются на предоставлении покупателям наиболее важных для них услуг.

При осуществлении транспортного сервиса как необходимой составляющей логистики должен быть выполнен ее основополагающий принцип – получение высокого экономического эффекта. Реализация этого принципа достигается высоким качеством обслуживания.

Параметры качества обслуживания клиентов:

- время от получения заказа до доставки;
- надежность и возможность доставки по требованию;
- стабильность снабжения;
- полнота и степень доступности выполнения заказа;
- удобство размещения и подтверждения заказа;
- объективность цен и регулярность информации о затратах на обслуживание;
- предложения о возможности предоставления кредитов;
- эффективность технологии грузопереработки на складах;
- качество упаковки и выполнение пакетных и контейнерных перевозок;
- надежность и гибкость поставки;
- возможность выбора способа доставки [7].

Служба сервиса охватывает всю логистическую цепь, создавая своеобразную гармонию между ее технологическими компонентами и субъектами, использующими логистическую систему. В экономике развитых зарубежных стран проблемам сервиса всегда придавалось первостепенное значение. Высокоорганизованный сервис, который является одним из важных элементов современной логистики в условиях свободной рыночной экономики, – существенная часть маркетинга.

Служба сервиса принимает активное участие в осуществлении горизонтальных экономических связей между производителями и

потребителями продукции, включая транспорт и экспедиционное обслуживание.

Экспедиционная деятельность при обслуживании материальных потоков отличается большим разнообразием выполняемых услуг:

- коммиссионирование, подгруппировка и упаковка грузов, документальное оформление перевозок и расчеты по тарифам за перевозку с транспортными предприятиями;

- погрузочно-разгрузочные и складские операции, которые выполняют на региональных распределительных складах, создаваемых предприятиями, выпускающими готовую продукцию;

- передача информации о продвижении материальных потоков от поставщика продукции до потребителей на всех фазах транспортного процесса.

Экспедиторские организации – это полномочные нейтральные посредники между отправителями, получателями и транспортом. Экспедиция выделяется из сферы производства и торговли и функционирует в качестве третьего юридического лица.

Развитие индивидуальных требований промышленности и торговли вынуждает предпринимателей прибегать к защите, и тогда возникает потребность обращаться к своеобразному маклеру (посреднику и организатору). Каждый из них стремится сформировать собственный канал распределения.

Дистрибьютор сокращает число контрактов. Кроме того, у многих производителей недостаточно ресурсов для осуществления прямого маркетинга. Обращение предпринимателя к посредникам также объясняется высокой эффективностью посреднических мер по повышению доступности товара на рынке сбыта. Все это обуславливает своеобразный ренессанс классической экспедиции.

Для оценки уровня логистического обслуживания выбирают наиболее значимые виды услуг, то есть услуги, оказание которых сопряжено со

значительными затратами, а неоказание – с существенными потерями на рынке.

Уровень обслуживания потребителей определяется эффективностью логистики, которая имеет следующие слагаемые:

- срок поставки – промежуток между датами выдачи и выполнения заказа. Выигрывает на рынке производитель, обеспечивающий меньший срок поставки;
- обязательность (точность) поставки – оценка верности поставщика согласованным срокам. Она является мерой надежности и доверия, которые клиент проявляет к изготовителю продукции;
- готовность к поставке – согласованность и подтверждение срока выполнения заказа поставщиком в соответствии с пожеланиями клиента;
- качество поставок – характеристика доли заказов, выполненных в соответствии с заказом (спецификацией) клиента;
- информационная готовность – готовность предприятия выдать всю запрашиваемую покупателем информацию относительно поставляемой ему продукции;
- гибкость – способность предприятия выполнить вносимые клиентом изменения в ранее оформленный заказ.

Автоперевозки – наиболее популярный вид перевозки грузов, его основные преимущества: экономичность; скорость доставки; гибкое планирование маршрутов; контроль груза во время перевозки.

Основной спектр услуг, оказываемый компанией грузоперевозчиком: офисный переезд; квартирный переезд; тяжеловесных грузов; интермодальные, мультимодальные и контейнерные перевозки; перевозка опасных грузов; перевозка коттеджей; обслуживание выставок и презентаций; перевозка сборных грузов; сертификация товаров и другие услуги

Компании, занимающиеся грузоперевозками, предоставляют своим потребителям все более широкий спектр услуг, гарантируя при этом их качество.

Таким образом, в первой главе выпускной квалификационной работы были рассмотрены теоретические аспекты транспортной логистики и сервисного обслуживания в логистике.

Транспорт – это отрасль материального производства, осуществляющая перевозки людей и грузов. В структуре общественного производства транспорт относится к сфере производства материальных услуг. К задачам транспортной логистики относят обеспечение технической и технологической сопряженности участников транспортного процесса, согласование их экономических интересов, а также использование единых систем планирования.

Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока. До начала процесса реализации работа в области логистического сервиса включает в себя в основном определение политики фирмы в сфере оказания услуг, а также их планирования.

Таким образом, рассмотрев теоретические аспекты логистического обслуживания автоперевозок, можно сделать следующий вывод. Немаловажное место в экономике государства занимает транспортировка грузов, которая входит к сфере услуг. Значение логистических услуг в народном хозяйстве Российской Федерации определяется геополитическим, территориальным, социальным и экономическим факторами.

Повышение эффективности перевозок связано с техническим усовершенствованием подвижного состава транспорта и погрузочно-разгрузочных средств, с внедрением прогрессивной технологии, совершенствованием организации перевозки грузов. Технические усовершенствования позволяют увеличить скорость движения подвижного состава, сократить простои под погрузочно-разгрузочными операциями, увеличить объем партии перевозимого груза и т.д.

ГЛАВА 2 ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЛОГИСТИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И АВТОПЕРЕВОЗКАМ

2.1 Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия, оказывающего услуги по логистическому обслуживанию и автоперевозкам

Местонахождение компании: Российская Федерация, Свердловская область, город Екатеринбург, Сибирский тракт 12/7, офис 507.

ООО ПКФ «Комплект Сервис» - динамично развивающаяся компания, которая на рынке металлопроката уже более пяти лет. Компания работает в сфере поставок черного металлопроката по всему Уральскому региону. В своей работе предприятие руководствуется принципами надежности и ответственности, уделяя огромное внимание качеству поставляемой продукции и предлагаемому сервису.

Миссия компании – быть наиболее компетентным, профессиональным и надежным поставщиком металлопроката в Екатеринбурге и Свердловской области, постоянно совершенствовать бизнес и технологические процессы с целью снижения себестоимости поставляемой продукции и улучшения качества сервиса предоставляемого нашим клиентам.

Цель деятельности компании – обеспечить строительные, промышленные и металлоторгующие предприятия комплексными поставками металлопроката – в нужном объеме, в точное время и с максимальным сервисом.

Организационная структура ООО ПКФ «Комплект Сервис» состоит из следующих структур: отдела продаж, экономической службы, технического отдела, отдела эксплуатации, что наглядно показано на рис. 2.

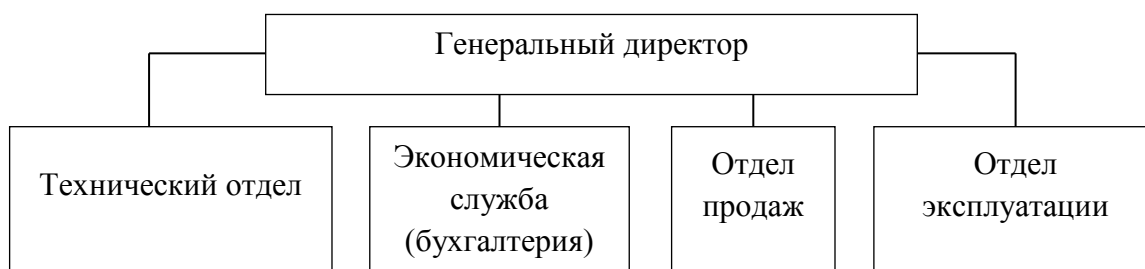


Рис. 2 Организационная структура управления
ООО ПКФ «Комплект Сервис»

Генеральный директор осуществляет руководство и организацию рабочего процесса. Он выполняет основную роль структуры управления, под его руководством решаются все производственные процессы. Под его подчинением находятся все отделы и структуры.

Отдел продаж занимается непосредственно продажей транспортно-логистических услуг. В отдел продаж входят специалисты такие как: менеджеры по продажам – основная часть работы состоит в работе с клиентами, консультации по общим вопросам, заключение договоров и проведение сделки. Логисты - отвечающий за рационализацию маршрутов и движение авто транспортных средств, отслеживает маршрут движения груза.

Важное место в хозяйственном руководстве и улучшении качественных показателей работы предприятия отводится экономической службе. На основе систематического анализа работы предприятия, автоколонн и других подразделений и исходя из объемных показателей перевозок, их ресурсного обеспечения, экономическая служба определяет пути, по которым должны разрабатываться технические и организационные мероприятия, направленные на повышение технической готовности подвижного состава и совершенствование эксплуатационной и коммерческой деятельности предприятия.

В состав экономической службы входит бухгалтерия. Этот отдел во главе с главным бухгалтером проводит учет наличия средств, выделенных в распоряжение предприятия, их сохранности и уровня использования,

организует выполнение финансового плана, проверяет финансовое состояние предприятия, проводит большую оперативную работу по организации расчетов с клиентурой, поставщиками и финансовыми органами, организует первичный учет расходования материальных ресурсов и денежных средств. Главный бухгалтер несет ответственность за целесообразность и законность расходования средств, и соблюдение финансовой дисциплины.

Технический отдел уделяет главное внимание вопросам поддержания транспортных средств в технически исправном состоянии и обеспечения развития производственной базы, а также осуществляет руководство материально-техническим снабжением предприятия.

Главными задачами технического отдела предприятия являются: организация надлежащего хранения подвижного состава, обеспечивающего высокую техническую готовность его к работе, своевременность выпуска автомобилей на линию и прием их (гаражная служба); разработка и решение вопросов, связанных с укреплением производственно-технической базы предприятия (главный инженер); оперативное планирование всех видов ТО и ремонта автомобилей и автомобильных шин, организация выполнения этих работ и контроля за их качеством, проведение технического учета и отчетности по подвижному составу, автомобильным шинам и другим производственным фондам (начальник ремонтной службы); руководство всей совокупностью работ по обеспечению нормального материально-технического снабжения предприятия, организации хранения, выдачи и учета топлива, запасных частей и других материальных ресурсов, разработка и осуществление мероприятий по более рациональному их использованию (отдел снабжения); разработка и проведение организационно-технических мероприятий по совершенствованию процессов производства, внедрению новой техники, охране труда и предупреждению аварийности.

Исходя из вышеперечисленного технический отдел, ведет контролировать техническое состояние подвижного состава, снимать его с

эксплуатации, планировать и проводить профилактические и ремонтные работы, привлекать к материальной ответственности за неправильную эксплуатацию подвижного состава, зданий, сооружений, оборудования и т.д., а также лимитировать расходы ГСМ.

В отдел эксплуатации входят водители-экспедиторы которые осуществляют непосредственно транспортировку грузов.

Рассмотрим технико-экономические показатели ООО ПКФ «Комплект Сервис» (таблица 3).

Таблица 3. Техничко-экономические показатели ООО ПКФ «Комплект Сервис»¹

| Наименование показателя | Значение показателя | | 2015/2016 | |
|-----------------------------------------------------|---------------------|--------|----------------|---------------------|
| | 2015 | 2016 | Отклонение (±) | Индекс динамики (%) |
| Выручка от реализации продукции, тыс. руб. | 65085 | 89850 | 24765 | 138,1 |
| Затраты на производство продукции, тыс. руб. | -49979 | -67030 | -17051 | 74,1 |
| Управленческие расходы, тыс. руб. | 17457 | 20823 | 3366 | 119,3 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | -3480 | 3976 | 7456 | 114,3 |
| Среднесписочная численность персонала, чел. | 58 | 60 | +2 | 103,5 |
| В том числе рабочих, чел. | 43 | 45 | +2 | 104,7 |
| Средняя заработная плата работающих, тыс. руб./мес. | 17805 | 18133 | 328 | 101,8 |
| Выработка, тыс. руб./чел.: | | | | |
| - на одного работающего | 1122,2 | 1497,5 | 375,3 | 133,4 |
| - на одного рабочего | 1513,6 | 1996,7 | 483,1 | 131,9 |
| Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб. | 9089 | 8091 | -998 | 89 |
| Фондоотдача основных средств, руб./руб. | 7,2 | 11,1 | 3,9 | 154,2 |
| Фондоемкость продукции, руб./руб. | 0,14 | 0,1 | -0,04 | 71,4 |
| Фондовооруженность труда рабочих, тыс. руб./чел. | 211,4 | 179,8 | -31,6 | 85,1 |
| Рентабельность продукции, % | -0,05 | 0,04 | 0,09 | 180,0 |
| Рентабельность предприятия, % | -0,06 | 0,14 | 0,2 | 333,3 |

По данным таблицы видно, что большинство экономических показателей

¹ Составлено автором

деятельности предприятия имеют тенденцию роста в 2016 году по отношению к 2015 году. Так, выручка от реализации продукции в 2016 году возросла на 24765 тыс. руб., чем в 2015 году, чистая прибыль увеличилась на 7456 тыс. руб.

Произведем анализ ликвидности и платежеспособности и сопоставим итоги приведенных групп по активу и пассиву бухгалтерского баланса, чтобы определить степень ликвидности бухгалтерского баланса ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы.

С помощью таблицы 4 сгруппируем активы и пассивы ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы, а также оценим ликвидность бухгалтерского баланса предприятия.

Таблица 4. Оценка ликвидности баланса ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы, тыс. руб.²

| Статьи актива по степени ликвидности | Тыс. руб. | Статьи пассива по степени срочности обязательств | Тыс. руб. | Степень ликвидност и баланса | Величина покрытия |
|--------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|-----------|------------------------------|-------------------|
| 2015 год | | | | | |
| A1 - высоколиквидные активы | 52 | П1 - наиболее срочные обязательства | 22322 | A1<П1 | (22270) |
| A2 - быстро реализуемые активы | 13667 | П2 - среднесрочные обязательства | 0 | A2>П2 | 13667 |
| A3 – медленно реализуемые активы | 13735 | П3 – долгосрочные обязательства | 15690 | A3<П3 | (1955) |
| A4 – трудно реализуемые активы | 9089 | П4 – постоянные пассивы | (1469) | A4>П4 | (11358) |
| Баланс | 36543 | Баланс | 36543 | - | - |
| 2016 год | | | | | |
| A1 - высоколиквидные активы | 290 | П1 - наиболее срочные обязательства | 24905 | A1<П1 | (24615) |
| A2 - быстро реализуемые активы | 12105 | П2 - среднесрочные обязательства | 0 | A2>П2 | 12105 |
| A3 – медленно реализуемые активы | 13484 | П3 – долгосрочные обязательства | 6558 | A3>П3 | 6926 |
| A4 – трудно реализуемые активы | 8091 | П4 – постоянные пассивы | 2507 | A4>П4 | 5584 |
| Баланс | 33970 | Баланс | 33970 | - | - |

² Составлено автором

По данным таблицы можно сделать следующие выводы о ликвидности бухгалтерского баланса ООО ПКФ «Комплект Сервис» за анализируемый период. В 2015 и 2016 годах из всех неравенств абсолютной ликвидности баланса на исследуемом объекте выполняется только одно – второе.

Следует указать, что неравенство $A1 \geq П1$ в 2015 и 2016 годах не выполняется. Это свидетельствует о неплатежеспособности предприятия на момент составления баланса. У предприятия недостаточно для покрытия наиболее срочных обязательств абсолютно и наиболее ликвидных активов. В 2015 году это недостаток составил 22270 тыс. рублей, а в 2016 году – 24615 тыс. рублей.

Неравенство $A2 \geq П2$ в ООО ПКФ «Комплект Сервис» выполняется в обоих годах, то есть быстро реализуемые активы превышают краткосрочные пассивы и предприятие может быть платежеспособным в недалеком будущем с учетом своевременных расчетов с кредиторами, получения средств от продажи продукции в кредит. В данном случае образуется излишек быстрореализуемых активов над краткосрочными пассивами, который в 2015 году составил 13667 тыс. рублей, а в 2016 году – 12105 тыс. рублей.

Далее следует отметить, что медленно реализуемые активы ООО ПКФ «Комплект Сервис» не достигают величины долгосрочных пассивов в 2015 году – на 1955 тыс. рублей; а в 2016 году достигают величины долгосрочных пассивов на 6926 тыс. рублей.

Следовательно, неравенство $A3 \geq П3$ выполняется только в 2016 году, что говорит о том, что в будущем при своевременном поступлении денежных средств от продаж и платежей предприятие ООО ПКФ «Комплект Сервис» может быть платежеспособным на период, равный средней продолжительности одного оборота оборотных средств после даты составления баланса.

Неравенство $A4 \leq П4$ на ООО ПКФ «Комплект Сервис» не выполняется в течение всего анализируемого периода. Преобладание труднореализуемых

активов над постоянными пассивами составило: в 2015 году – 11358 тыс. рублей, в 2016 году – 5584 тыс. рублей. Данный факт указывает на то, что на исследуемом предприятии существует недостаток собственных оборотных средств на протяжении 2015-2016 годов, что приводит к невыполнению минимального условия финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Таким образом, можно сделать вывод, что бухгалтерский баланс ООО ПКФ «Комплект Сервис» неликвиден.

Однако стоит отметить, что проводимый по изложенной схеме анализ ликвидности баланса является приближенным, более детальным является анализ платежеспособности при помощи финансовых коэффициентов.

С помощью данных, представленных в таблице 4, проведем анализ коэффициентов ликвидности, то есть платежеспособности ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы, результаты анализа сведем в таблицу 5.

Таблица 5. Анализ и оценка платежеспособности ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы³

| Показатель | Значение, доли | | Изменение показателя | | Рекомендуемое значение |
|------------------------------------------------|----------------|-------|----------------------|---------------|------------------------|
| | 2015 | 2016 | Абсолютное, доли | Относительное | |
| 1. Коэффициент текущей ликвидности $K_{Тл}$ | 1,2 | 1,0 | -0,2 | 0,83 | 1,0 – 2,0 |
| 2. Коэффициент быстрой ликвидности $K_{Бл}$ | 0,6 | 0,5 | -0,1 | 0,83 | 0,8 – 1,0 |
| 3. Коэффициент абсолютной ликвидности $K_{Ал}$ | 0,002 | 0,012 | 0,01 | 6 | $\geq 0,2$ |

По данным таблицы можно сделать следующие выводы. Коэффициент текущей ликвидности ООО ПКФ «Комплект Сервис» к 2016 году снизился на 0,2 или на 0,17. Однако величины данного показателя за анализируемый период не вошла в норматив, даже значительно превысили его, то есть это говорит о

³ Составлено автором

том, что предприятие ООО ПКФ «Комплект Сервис» имеет возможность покрывать текущие обязательства за счет оборотных средств.

Коэффициент быстрой ликвидности исследуемого объекта также имеет отрицательную динамику, он к 2016 г уменьшился на 0,1 или на 0,17%. Это один из важных финансовых коэффициентов, который показывает, какая часть краткосрочных обязательств предприятия может быть немедленно погашена за счет средств на различных счетах, в краткосрочных ценных бумагах, а также поступлений по расчетам с дебиторами. Стоит отметить, что величины этого показателя за весь анализируемый период вошли в норматив и оказались больше указанного значения, то есть денежные средства и предстоящие поступления от текущей деятельности покрывают текущие долги предприятия, что положительно влияет на финансовое состояние исследуемого объекта.

В таблице 6 представлен анализ и структура капитала предприятия ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Структура источников образования имущества имеет следующую тенденцию:

- по состоянию на конец 2015 года составило -4% собственные средства и 104% заемные средства;

- по состоянию на конец 2016 года составило 7,4% собственные средства и 92,6% заемные средства.

Таблица 6. Анализ и структура капитала предприятия ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы⁴

| Показатели | 2015, тыс. руб. | Удельный вес, % | 2016, тыс. руб. | Удельный вес, % | Абсолют ные изменения, тыс. руб. | Относительные изменения (темпы роста), % |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Собственный капитал (СК) | -1469 | -4,0 | 2507 | 7,4 | 3976 | 170,7 |
| Заемный капитал (ЗК) | 38012 | 104,0 | 31463 | 92,6 | -6549 | 82,8 |
| БАЛАНС | 36543 | 100,0 | 33970 | 100,0 | -2573 | 93,0 |

⁴ Составлено автором

По данным расчетов видно, что предприятие финансово зависимо от внешних источников.

Далее по аналогии проанализируем источники формирования имущества исследуемого объекта за 2015-2016 годы. При этом результаты анализа представим в таблице 7.

Таблица 7. Анализ динамики и структуры источников формирования имущества ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы⁵

| Показатели | 2015, тыс. руб. | Удельный вес, % | 2016, тыс. руб. | Удельный вес, % | Абсолютные изменения, тыс. руб. | Относительные изменения, % |
|----------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| III. Капитал и резервы | (1469) | -4,0 | 2507 | 7,4 | 3976 | -170,7 |
| Уставный капитал | 1000 | 2,7 | 1000 | 2,9 | - | - |
| Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) | (2469) | -6,7 | 1507 | 4,5 | 3976 | -170,7 |
| IV. Долгосрочные обязательства | 11164 | 30,6 | 2513 | 7,4 | -8651 | 22,5 |
| Заемные средства | 11164 | 30,6 | 2513 | 7,4 | -8651 | 22,5 |
| V. Краткосрочные обязательства | 26848 | 73,4 | 28950 | 85,2 | 2102 | 107,8 |
| Кредиторская задолженность | 22322 | 61,1 | 24905 | 73,3 | 2583 | 111,6 |
| Доходы будущих периодов | 4526 | 12,3 | 4045 | 11,9 | -481 | 89,4 |
| БАЛАНС | 36543 | 100,0 | 33970 | 100,0 | -2573 | 93,0 |

Итак, по данным, представленным в таблице, можно сделать следующие выводы.

Наибольший удельный вес в общей сумме капитала ООО ПКФ «Комплект Сервис» составляет заемный капитал (долгосрочные и краткосрочные обязательства), который в 2015 году составил 100%, а в 2016 – 92,6%.

Стоит отметить, что наибольший удельный вес в составе заемного капитала исследуемого объекта составили краткосрочные обязательства.

Основной долей краткосрочных обязательств являются кредиторская задолженность, которая в 2015 году составила 22322 тыс. рублей, а в 2016 году – 24905 тыс. рублей, ее увеличение составило 2583 тыс. рублей (11,6%). Также в состав данной статьи бухгалтерского баланса («Краткосрочные

⁵ Составлено автором

обязательства») вошли доходы будущих периодов, которые за 2015-2016 годы снизились на 481 тыс. рублей или 10,6%.

Оценивая финансовое состояние исследуемого предприятия, имеющего кредиторские заимствования, нельзя сказать, что их наличие является положительным. Также учитывая инфляционные процессы, можно считать, что наличие долгосрочных обязательств является выгодным фактором для предприятия, так как их реальная стоимость в момент получения существенно отличается от стоимости в момент оплаты.

Что касается долгосрочных обязательств, то их величина к 2016 г сократилась на 8651 тыс. руб. или на 77,5%, что положительно влияет на финансовое положение ООО ПКФ «Комплект Сервис». При этом стоит отметить, что основной частью долгосрочных обязательств являются заемные средства, которые сократились на 8651 тыс. рублей (77,5%).

Далее следует указать, что за 2015-2016 годы увеличился размер собственного капитала ООО ПКФ «Комплект Сервис» на 3976 тыс. рублей или на 70,7%. На данное изменение повлиял рост нераспределенной прибыли предприятия на 3976 тыс. рублей (70,7%). Остальные величины показателей, вошедших в состав собственного капитала ООО ПКФ «Комплект Сервис», к 2016 году остались неизменными.

Коэффициент абсолютной ликвидности показывает, какую часть текущей краткосрочной задолженности предприятие может погасить в ближайшее время за счет денежных средств и финансовых вложений. Его величина к 2016 году увеличилась 0,01 на 0,01.

Значение данного коэффициента не входит в норматив ни в 2015, ни в 2016 годах, то есть это значит, что ООО ПКФ «Комплект Сервис» не хватает денежных средств, для того чтобы погасить текущую кредиторскую задолженность.

Итак, по результатам анализа выявлено, что доля заемного капитала ООО ПКФ «Комплект Сервис» как в 2015, так и в 2016 году превышает долю

собственного капитала предприятия. Данное явление характеризует ООО ПКФ «Комплект Сервис» как финансово зависимое предприятие от заемных источников, что негативно влияет на финансовое положение исследуемого объекта.

Далее проведем анализ коэффициента абсолютной ликвидности ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Для комплексной оценки ликвидности баланса в целом рекомендуется использовать общий показатель ликвидности баланса предприятия, который показывает отношение суммы всех ликвидных средств предприятия к сумме всех платежных обязательств (краткосрочных, долгосрочных) при условии, что различные группы ликвидных средств и платежных обязательств входят в указанные суммы с определенными весовыми коэффициентами, учитывающими их значимость с точки зрения сроков поступления средств и погашения обязательств.

Общий показатель ликвидности ООО ПКФ «Комплект Сервис» в 2016 году остался на уровне 2015 года и составил 0,4, что в свою очередь составило 100%. При этом стоит отметить, что из всех величин данного коэффициента за весь анализируемый период не входит в норматив ни один из коэффициентов общей ликвидности.

Следовательно, по результатам данного анализа делаем вывод, что ООО ПКФ «Комплект Сервис» за весь анализируемый период является не платежеспособным предприятием.

Анализ абсолютных показателей финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы представим в таблице 7. Источник информации для анализа – бухгалтерский баланс.

Для получения количественных характеристик финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы рассчитаем относительные показатели (коэффициенты) финансовой устойчивости (таблица 8).

Таблица 8.– Оценка относительных показателей финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы⁶

| Показатель | Формула расчета | Нормативное значение | 2015 | 2016 | Абс. изм. |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|------|------|-----------|
| Коэффициент автономии K_A | $\frac{СК}{ВБ}$ | 0,5 | 0,04 | 0,08 | 0,04 |
| Коэффициент финансовой зависимости $K_{ФЗ}$ | $\frac{ЗК}{ВБ}$ | 0,5 | 1,04 | 0,93 | -0,11 |
| Коэффициент соотношения заемного и собственного капитала $K_{СЗС}$ | $\frac{СК}{ЗК}$ | 1,0 | 0,04 | 0,08 | 0,04 |

По результатам произведенных расчетов относительных показателей финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы, представленных в таблице, можно сделать следующие выводы.

Коэффициент автономии ООО ПКФ «Комплект Сервис» составил в 2015 году 0,04, в 2016 году – 0,08, то есть к 2016 г он увеличился на 0,04.

При этом следует отметить, что его значение в 2015 и 2016 году не входит в норматив. Это свидетельствует о том, в ООО ПКФ «Комплект Сервис» к 2016 году предприятие становится больше зависеть от заемных источников финансирования.

Коэффициент финансовой зависимости является обратной величиной предыдущего показателя. Его значение к 2016 году сократилось на 0,11. Стоит отметить, что его величина значительно превышает верхнюю границу норматива. Тот факт, что значение коэффициента финансовой зависимости ООО ПКФ «Комплект Сервис» растет, несомненно, негативно влияет на финансовое положение предприятия, так как увеличивается финансовая зависимость исследуемого объекта.

Коэффициент соотношения заемного и собственного капитала ООО ПКФ

⁶ Составлено автором

«Комплект Сервис» к 2016 г увеличился на 0,04. То есть это говорит о том, что данное общество в течение всего анализируемого периода стало больше использовать заемный капитал в осуществлении своей деятельности. Однако стоит отметить и тот факт, что значение данного коэффициента значительно превышает норматив, при этом он увеличился в 2016 году по сравнению с 2015 годом. Это свидетельствует о том, что ООО ПКФ «Комплект Сервис» в большей степени использует заемный капитал нежели собственный, следовательно, можно сделать вывод, что ООО ПКФ «Комплект Сервис» на протяжении 2015-2016 годов является финансово неустойчивым предприятием.

Договоры в ООО ПКФ «Комплект Сервис» заключает директор, контроль за их исполнением возложен на него и начальника логистического комплекса.

2.2 Оценка эффективности организации технологии предоставления услуг

По результатам исследования относительных показателей финансовой устойчивости ООО ПКФ «Комплект Сервис» в 2015-2016 годы, можно сделать вывод о том, что данное предприятие является финансово неустойчивым, так как практически все коэффициенты, характеризующие финансовую устойчивость, не входят в нормативное значение.

В состав материально технической базы входят помещения по стоянке автотранспорта предприятия и зоны, производственные участки, склады, а также технические помещения энергетических и санитарно-технических служб и устройств (компрессорные, трансформаторные, насосные, вентиляционные камеры).

В состав площадей зон хранения (стоянки) подвижного состава входят площади стоянок (открытых или закрытых) с учетом площади, занимаемой оборудованием для прогрева автомобилей (для открытых стоянок), рамп и дополнительных поэтажных проездов (для закрытых многоэтажных стоянок).

В состав вспомогательных площадей предприятия входят: санитарно-

бытовые помещения, пункты общественного питания, здравоохранения, управления.

ООО ПКФ «Комплект Сервис» выполняет перевозки грузов на автомобилях марок: для штучных грузов используются бортовые автомобили марки ГАЗ, МАЗ для перевозки грузов большей грузоподъемности используются тягачи марки КаМАЗ и дополнительно полуприцепы марки МАЗ и ОдАЗ. Перевозка сыпучих грузов осуществляется на самосвалах марок КрАЗ. Состав и структура подвижного состава ООО ПКФ «Комплект Сервис» представлена в таблице 8.

Таблица 9. Состав и структура подвижного состава ООО ПКФ «Комплект Сервис» в 2016 году

| Подвижной состав | Количество, ед. | Структура, % |
|---------------------|-----------------|--------------|
| Бортовые | 10 | 20 |
| Тягач | 8 | 16 |
| Самосвалы | 20 | 40 |
| Полуприцеп | 8 | 16 |
| Легковой автомобиль | 2 | 4 |
| Автобус | 2 | 4 |
| ИТОГО | 50 | 100 |

На рисунке 3 представлена структура подвижного состава ООО ПК Ф «Комплект Сервис» в 2016 году.

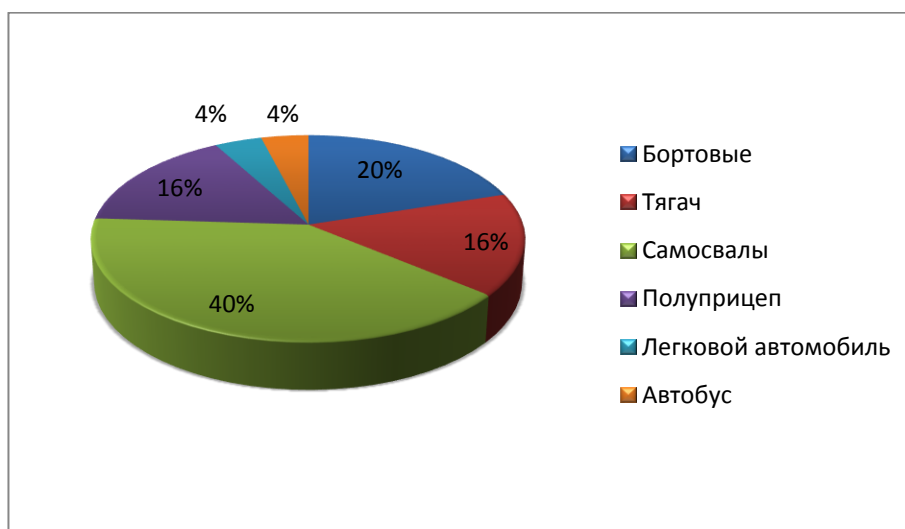


Рис. 3. Структура подвижного состава ООО ПКФ «Комплект Сервис» в 2016 году

По полученным данным видно, что 40% всего подвижного состава предприятия приходится на самосвалы, 20% - на бортовую технику, 16% - на тягачи и полуприцепы. Наименьший удельный вес занимают автобусы и легковые автомобили (4%).

Далее рассмотрим динамику изменения подвижного состава по сроку эксплуатации (таблица 10).

Таблица 10. Структура подвижного состава ООО ПКФ «Комплект Сервис» по сроку эксплуатации

| Срок эксплуатации | Количество, ед. | Структура, % |
|-------------------|-----------------|--------------|
| До 5 лет | 30 | 60 |
| 5-10 лет | 10 | 20 |
| 10-15 лет | 5 | 10 |
| Старше 15 лет | 5 | 10 |
| ИТОГО | 50 | 100 |

Для наглядности представленных данных построим диаграмму (рисунок 4).

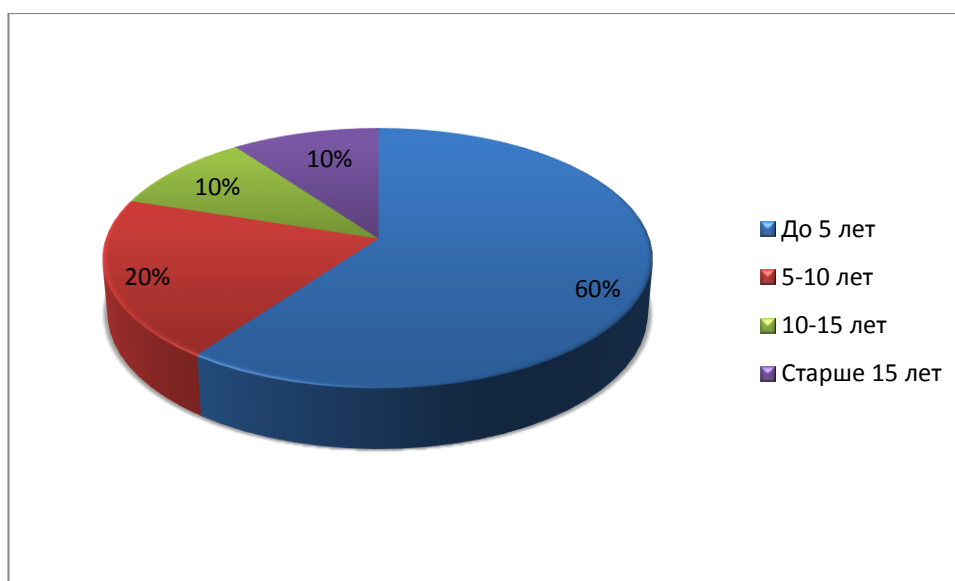


Рис. 4. Структура подвижного состава ООО ПКФ «Комплект Сервис» по сроку эксплуатации

По представленным данным видно, что 60% всего подвижного состава относительно новая техника, в частности, грузовая техника (КАМАЗ, МАЗ) и

легковые автомобили. К технике сроком эксплуатации старше 15 лет относятся в основном тягачи и самосвалы.

В таблице 11 представлены технико-эксплуатационные показатели работы ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы.

Таблица 11. Технико-эксплуатационные показатели работы ООО ПКФ «Комплект Сервис» за 2015-2016 годы

| Наименование показателя | 2015 | 2016 | Отклонение (\pm) | Темп роста (%) |
|-----------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------|----------------|
| Автомобили-дни инвентарные | 24455 | 24820 | 365 | 101,5 |
| Автомобили-дни в работе | 15651 | 23083 | 7432 | 147,5 |
| Автомобили-дни нахождения в исправном состоянии | 21765 | 23083 | 1318 | 106,1 |
| Автомобили-дни работы на линии | 109558 | 184661 | 75103 | 168,6 |
| Общая грузоподъемность автомобилей, тонн | 905 | 881 | -24 | 97,4 |
| Коэффициент технической готовности автомобилей | 0,93 | 0,93 | - | 100 |
| Коэффициент выпуска автомобилей на линию | 0,64 | 0,93 | 0,29 | 145,3 |
| Среднее время нахождения автомобиля в наряде за сутки, ч. | 7 | 8 | 1 | 114,3 |
| Средняя эксплуатационная скорость, км/ч | 19 | 20 | 1 | 105,3 |
| Среднесуточный пробег, км | 133,4 | 156,8 | 23,4 | 117,5 |
| Коэффициент использования пробега | 0,71 | 0,57 | -0,14 | 80,3 |
| Коэффициент использования грузоподъемности | 1,14 | 1,43 | 0,29 | 125,4 |
| Средняя | 13,5 | 13,0 | -0,5 | 96,3 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| грузоподъемность автомобиля, тонн | | | | |
| Среднее расстояние перевозки, км | 35 | 21 | -14 | 60 |
| Общий пробег, км | 2087,3 | 3619,0 | 1531,7 | 173,4 |
| Пробег с грузом, км | 1482 | 2063 | 581 | 139,2 |
| Количество рейсов с грузом, ед. | 43 | 99 | 56 | 230,2 |
| Грузооборот, тонн*км | 22733 | 38246 | 15513 | 168,2 |
| Объем перевозок грузов, тонн | 656 | 1826 | 1170 | 278,4 |

По данным таблицы видно, что в 2016 году автомобили-дни пребывания на предприятии увеличились на 365 (1,5%). Автомобили-дни в работе увеличились на 7432 (47,5%). Общая грузоподъемность автомобилей сократилась на 24 тонны (2,6%). Коэффициент технической готовности автомобилей остался неизменным – 0,93. Средняя эксплуатационная скорость увеличилась на 1 км/ч., а среднесуточный пробег – на 213,4 км (17,5%).

Общий пробег с грузом увеличился на 581 км (39,2%) за счет увеличения числа рейсов с грузом – на 56 ед. и объема перевозок грузов на 1170 тонн.

Рассмотрим организацию автомобильных грузоперевозок в ООО ПКФ «Комплект Сервис».

Компания располагает собственной металлобазой. Удобное расположение и подъезд обеспечивают комфорт для клиентов.

Наличие собственного автопарка позволяет доставлять продукцию в срок и самим контролировать безопасность перевозок.

Компания ПКФ Комплект Сервис старается всегда обеспечить наличие полного ассортимента металлопроката на собственной металлобазе. Компания и бизнес изначально создавались под строительные компании, под них сформирована и вся ассортиментная линейка. Это металлопрокат различных видов: сортовой (включая строительную арматуру), фасонный (в том числе, стальные уголки), листовой и трубный.

Кроме широкого ассортимента металлопроката, компания «Комплект Сервис» предлагает услуги по металлообработке: услуги по оцинкованию металла, резки в размер и другие работы по металлообработке. Развитая металлобаза в Екатеринбурге (крытый склад на 1,2 тыс. кв. м и открытая площадка на 5 тыс. кв. м) позволяет купить любой вид металлопроката и заказать все необходимые услуги в одном месте. Благодаря собственной металлобазе в Екатеринбурге, компания осуществляет предварительную подготовку металла, что помогает сократить время отгрузки одной машины до 30 минут.

Выбор логистического партнера играет важную роль в развитии бизнеса. От того, насколько быстро и надежно будет доставлен груз в ту или иную точку страны, зависит результативность и успех бизнеса компании. Именно поэтому компания ПКФ Комплект-Сервис приняла решение создать собственный автопарк для оказания услуг грузоперевозок по всей России и стран СНГ.

ООО «Комплект Сервис» осуществляет доставку металлопроката по Екатеринбургу и всем регионам РФ. Задача компании – в максимально короткие сроки сформировать заказ и доставить продукцию клиенту. Автопарк компании включает восемь грузовых автомобилей, грузоподъемностью более 20 тонн. Стоимость доставки металлопроката рассчитывается индивидуально.

На данный момент транспортные ресурсы компании состоят из самых разных автомобилей, различного объема и грузоподъемности.

Комплекс услуг, предоставляемых компанией, позволяет обеспечить клиентам максимально комфортные условия сотрудничества:

- междугородние перевозки по всей территории РФ;
- доставка сборных грузов (от 1 куба, от 0,5 тонны);
- перевозки скоропортящихся грузов;
- перевозки негабаритных грузов;
- услуги спецтехники;
- по желанию клиента перевозимый груз может быть застрахован;

- все тарифы включают в себя НДС 18%.

Преимущества доставки с авто Комплект-Сервис:

- содействие в таможенном оформлении документов на перевозку груза;
- своевременная подача автомобиля под погрузку/выгрузку на склад Клиента;
- предоставление полной информации о грузе на всем пути следования;
 - разработка оптимального маршрута следования;
 - бесплатные консультации по вопросам организации и оформления перевозок;
 - собственные контейнеровозы для перевозки груженых и порожних контейнеров.

Весь процесс по организации грузоперевозки в ООО ПКФ «Комплект-Сервис» включает следующие этапы:

- 1) разработка концепции и оптимального маршрута доставки груза;
- 2) подготовка документации для перевозки груза;
- 3) расчет стоимости перевозки груза.

При этом определяются необходимые транспортные и погрузочные средства, оформляются необходимые разрешения, выполняется мониторинг движения груза с момента начала отгрузки до момента доставки его к месту назначения.

Обслуживание клиентов осуществляется в ООО ПКФ «Комплект Сервис» согласно утвержденных технологических процессов, и представляет собой следующий алгоритм (приложение А).

1. Консультации специалистов. Первым этапом организации грузовых перевозок является выбор транспортного средства в соответствии с типом груза, его объемом и весом. Также специалисты производят расчет перевозки груза и ответят на все интересующие вопросы - оформление документации, маршрут и время в пути, экспедирование и организация грузовых перевозок в целом.

2. Сдача груза на склад перевозчика, его подготовка к дальнейшей транспортировке, при необходимости использование дополнительных услуг, что предотвратит не желательную порчу груза. Измерение параметров сдаваемого груза, которые отображаются в акте приеме передаче отправления.

3. Далее непосредственное оформление перевозочных документов (ТТН), выставление счета за оказываемую услугу. Составление договора совсем не обязательно, оформленная товаротранспортная накладная уже говорит о заключении договора на оказание услуг.

4. Оплата услуг перевозки. Если местом оплаты является г. Новосибирск, то к оформленной товаро-транспортной накладной распечатывается дополнительный лист, то есть счет. Если же оплата будет производиться на станции назначения, то от клиента больше ничего не требуется.

5. Планирование загрузки транспортных средств, то есть подача информации о том какие транспортные средства будут предоставлены для загрузки

6. Загрузка груза в транспортное средство. Важно отметить, что в изначально в транспортное средство (автомобиль) загружаются более ранние груза, а затем все остальные. Дабы груза не пролеживали и были выполнены заявленные сроки доставки грузов. На данном этапе идет один из важных процессов организации грузовых перевозок - это погрузка груза.

7. До момента прибытия транспортных средств, происходит информирование клиента о прибытии груза в их адрес (фуры за час).

8. Выгрузка транспортных средств грузов в пункте назначения.

9. При выявлении малейших несоответствий при выгрузке составление претензионных актов (например, не прибыл груз, прибыло больше или меньше мест чем указано в транспортных накладных, порча упаковки и т.д.).

10. Оформление перевозных и бухгалтерских документов (акты выполненных работ, счета фактуры, товаро-транспортная накладная), при предъявлении которых происходит выдача груза.

11. Финальный этап обслуживания клиента - непосредственное получение груза на складе организации.

Расчет цен на эти услуги осуществляется следующим образом:

Цена на предприятии устанавливается с ориентацией на затраты (издержки + прибыль) и в тоже время она не превышает допустимый предел цены, которую может заплатить целевой потребитель (на спрос, учет эластичности).

Процесс ценообразования следующий:

- экономист закладывает в издержки заработную плату (основную, дополнительную и сдельную), расходы всех основных и вспомогательных материалов, налоги, прочие затраты и надбавку добавляет к стоимости товара;
- полученная цена редактируется и утверждается директором.

Тарифная сетка корректируется под конкретную перевозку в сторону уменьшения либо увеличения тарифа и соответственно цены товара в зависимости от конкретного груза и дополнительных условий (район и место погрузки /выгрузки и т.д.)

Основой успешной деятельности менеджера ООО ПКФ «Комплект Сервис» является тщательное планирование своей деятельности. План менеджера представляет собой ничто иное, как тщательно составленное расписание контактов. Все контакты можно подразделить на три основные группы: телефонный звонок; знакомство (первый визит); визит постоянного клиента.

Основными документами, регламентирующими отношения между клиентурой и предприятием, являются уставы и кодексы соответствующих видов транспорта. В них сформулированы обязанности, права и ответственность организаций, предприятий, пользующихся транспортом, изложены основные положения о перевозке грузов, конкретные условия (подготовка отдельных видов грузов к перевозке и подвижного состава, способы погрузки и крепления, обслуживание в пути и т.п.).

Со всеми клиентами (разовые заявки и постоянные клиенты) заключаются договоры. В договоре кроме всех прочих условий большое внимание уделяется разработке и согласованию графика поставки товаров, место доставки и т.д., представляющий собой соглашение, по которому перевозчик (исполнитель) принимает на себя обязательство по выполнению обусловленного объема перевозок собственными средствами от места отправления до места назначения в установленные сроки, а отправитель (заказчик) обязуется оплатить транспортные услуги по установленным тарифам (расценкам).

Взаимоотношения между участниками перевозочного процесса регулируются договорами на поставку грузов при постоянных перевозках и разовыми соглашениями – при случайных. В договорах согласовываются условия перевозок, права и обязанности участников перевозочного процесса, ответственность каждого за надлежащее выполнение возложенных обязательств. Договор является нормативно-правовым документом, гарантирующим исполнение его условий или возмещение ущерба, обусловленного невыполнением принятых обязательств.

В договорах предусматривают объемы перевозок, их периодичность, условия перевозок, обязанности сторон, порядок оплаты и форму расчетов, имущественную ответственность сторон за нарушение договорных обязательств.

Организации, заключившие друг с другом договоры, осуществляют контроль за исполнением взаимных обязательств. Для того, чтобы эта процедура была выполнима, обе стороны предъявляют письменное подтверждение исполнения договорных обязательств, а именно: наличие готовой продукции в размере, необходимом для поставки в сроки, указанные в договоре, наличие требуемой суммы для оплаты партии продукции и т.д. Причем, если организация заключила договоры с несколькими сторонами, то контроль осуществляется комплексно. Все участники сделок с данной

организацией совместно проверяют вероятность выполнения договорных обязательств.

Одним из основных способов контроля является учет поставок предмета договора. Для этого обе стороны ведут количественный и суммовой учет. Двусторонний учет позволяет усилить контроль путем осуществления сверок по итогам отчетного периода. Формы учета обычно согласовываются сторонами при заключении договора. Особенно целесообразно вести такой учет и осуществлять сверки при частых поставках, при большом ассортименте поставляемых товаров.

В договоре предусматривается ответственность сторон за невыполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств.

В договоре предусматриваются имущественная ответственность, позволяющая защищать права сторон и побудить виновную сторону к надлежащему, то есть к полному, своевременному выполнению обязательств.

Санкции устанавливаются в форме штрафа, неустойки, пени, возмещении убытков. Штраф устанавливается в процентном выражении или в определенной денежной сумме. Неустойка (единовременный платеж) взыскивается с поставщика за просрочку поставки или недопоставку товаров в процентном выражении к стоимости не поставленных в срок товаров (например: 10% за просрочку поставки). Пеня - это нарастающая неустойка, начисляемая за просрочку выполнения обязательств (например: 1 % за каждый день просрочки поставки товаров).

В случае обнаружения нарушения договорных обязательств, стороны применяют перечисленные имущественные санкции, предусмотренные в договоре или законодательством Российской Федерации. Для чего сторона, чьи права были нарушены направляет виновной стороне претензию, с указанием суммы ущерба, штрафа и т.д.

Другая сторона должна рассмотреть претензию в установленные в договоре или в законодательстве сроки и дать ответ.

Договоры в ООО ПКФ «Комплект Сервис» заключает директор, контроль за их исполнением возложен на него и начальника логистического комплекса.

Таким образом, можно сделать вывод, что ООО ПКФ «Комплект Сервис» для организации грузоперевозок использует собственный автотранспорт, в ближайшем будущем рост транспортировки грузов, создает необходимость увеличения парка подвижного состава. Благодаря правильному режиму эксплуатации автомобилей, в обоих случаях происходит значительная экономия топлива. Подвижной состав предприятия ООО ПКФ «Комплект Сервис» находится в исправном состоянии, износ автомобилей в настоящее время в пределах нормы и дальнейшее их использование для коммерческих целей является экономически целесообразным и выгодным. Своевременно проводится техническое обслуживание подвижного состава, которое позволяет избежать неисправностей и поломок, а это минимум затрат на содержание.

2.3 Проект оптимизации организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам

В целом ООО ПКФ «Комплект Сервис» характеризуется низкой ликвидностью. В дальнейшем предприятие может столкнуться с проблемой погашения кредиторской задолженности.

Для совершенствования организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам ООО ПКФ «Комплект Сервис» предложено внедрить спутниковую систему мониторинга транспорта «АвтоТрекер», что позволит снизить себестоимость автотранспортных услуг.

«АвтоТрекер» - многофункциональная интеллектуальная система спутникового мониторинга грузового транспорта, легковых автомобилей и других подвижных объектов, разработанная группой компаний «АвтоТрекер». Система спутникового контроля автотранспорта «АвтоТрекер» позволяет в онлайн режиме определять точные координаты местоположения автомобиля и

маршрут его передвижения. Помимо того, контролировать параметры движения транспорта, такие как пробег, скорость, расход топлива, температуру в кузове.

Начало спутникового контроля автотранспорта было положено американским ученым Ричардом Кершнером и его командой. Еще в 1967 году группа ученых начала вести наблюдение за советским спутником. Наблюдения показали, что частота сигнала зависит от дистанции между спутником и приемником. Таким образом, зная частоты сигналов, получаемых от различных спутников, можно определить точное местонахождение приемника.

В начале 2000-х годов на орбиту вышел последний российский спутник из группировки ГЛОНАСС. В этот же период свое начало получила спутниковая система контроля транспорта «АвтоТрекер», разработанная группой компаний «АвтоТрекер».

Система GPS мониторинга транспортных средств «АвтоТрекер» имеет трехуровневую архитектуру, включающую следующие базовые компоненты:

1. Бортовое оборудование, устанавливаемое непосредственно на автомобиль (или иной контролируемый объект).
2. Серверная часть.
3. Рабочие места наблюдателей и администраторов.

Для решения специфических задач и расширения функциональности система АвтоТрекер имеет спектр дополнительных датчиков, исполнительных устройств и программных модулей.

Спутниковый контроль транспорта системы «АвтоТрекер» включает в себя:

1. Точные координаты нахождения автомобиля, скорости, маршрута движения, скорости.
2. Журнал с историей движения всех транспортных средств автопарка.
3. Автоматическое оповещение диспетчера и руководителя о любых отклонениях.

4. Ведение полной базы данных по автопарку: водителей, грузов и транспортных объектов с подробной информацией.

ГЛОНАСС/GPS мониторинг подвижных объектов с помощью системы «АвтоТрекер» позволяет вывести управление корпоративным автопарком на новый уровень, сделав его удобным и эффективным: спутниковый мониторинг автопарка с помощью системы «АвтоТрекер» позволяет предприятиям экономить от 30% до 50% от своих транспортных издержек, полностью исключая возможности нецелевого использования транспорта.

Далее определим команду проекта (Отдел механизации) по внедрению спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» на предприятие ООО ПКФ «Комплект Сервис» (таблица 12).

Таблица 12. Команда проекта

| Наименование блока управления | Выполняемые функции | Руководящий персонал | Численность, чел. |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|
| Общее руководство | - управление процессом установки спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | 1. Начальник Отдела механизации | 1 |
| | | 2. Мастер участка управления автотранспортом | 1 |
| Оперативное управление автотранспортом | - оперативно-календарное управление в результате внедрения спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» - выполнение графика обновления и управления спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | 1. Инженер | 1 |
| | | 2. Наладчик | 1 |
| | | 3. Диспетчер | 1 |
| ИТОГО | | | 5 |

Согласно представленным данным, для реализации проекта потребуется увеличить штат предприятия на 5 человек.

Для определения иерархии подотчетности может быть применена

матрица ответственности, которая является компактной формой представления взаимосвязи между отдельными ролями команды проекта и возложенными на них обязанностями. Матрица имеет следующую структуру: в левом столбце представлены работы проекта, названия столбцов справа содержат перечень ролей, обеспечивающих выполнение указанных работ. На пересечении строк и столбцов в ячейке указывается степень участия роли в данной работе. В таблице 13 приведен пример матрицы ответственности проекта.

Таблица 13. Матрица ответственности проекта

| Наименование функций | Начальник отдела механизации | Мастер участка механизации | Наладчик и диспетчер системы «АвтоТрекер» |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. Контроль поставки спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | Р | | |
| 2. Оперативно-календарное управление автотранспортом в результате установки спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | У | Р | |
| 3. Установка спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | | Р, И | С |
| 4. Мероприятия по ликвидации сбоев в работе спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | У | К, Р, И | С |
| 5. Проведение мероприятий по проверке эффективности работы оборудования | С | | |
| 6. Контроль соблюдения техники безопасности на рабочих местах водителей по эксплуатации спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» | К | К | |
| 7. Проведение мероприятий, направленных на предотвращение аварий и ЧП | У | Р, И | С |

Условные обозначения:

У – утверждение документации

К – контроль исполнения и координация

Р – разработка соответствующей документации

Таким образом, внедрение проекта по сокращению расходов на ГСМ путем внедрения спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» будет осуществлен путем установки датчика топлива и бортового комплекта (45 единиц), а также и датчика подъема на 13 единиц.

Далее произведем расчет эффективности внедрения данного проекта.

Персонал ООО ПКФ «Комплект Сервис» будут устанавливать

оборудование на 3 машины в день. Проект займет 15 дней. Объем работ состоит из двух этапов:

1 этап – закупка оборудования (1 день).

2 этап – установка спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» (15 дней).

Начало внедрения проекта 01 февраля 2018 года.

Окончание внедрения проекта: 15 февраля 2018 года.

В таблице 14 приведена смета на реализацию проекта в части оборудования для автомобилей.

Таблица 14. Смета затрат на оборудование для автомобилей

| Наименование операции | Цена за ед., руб. | Количество, шт. | Сумма, руб. |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Оборудование (бортовой комплект- БК), в том числе: | 20830 | 45 | 937350 |
| - бортовой модуль АТ-651 (SMS, GSM-D, GSM-V, GPRS); | 17800 | | |
| - GSM антенна; | 1000 | | |
| - GPS мини антенна; | 690 | | |
| - кабель питания бортового блока; | 330 | | |
| - резервный аккумулятор (12Вх0,8А); | 410 | | |
| - защитный корпус | 600 | | |
| Подключение топливного датчика на автомобиле. | 2100 | 45 | 94500 |
| Настройка блока. | | | |
| ИТОГО | - | - | 1031850 |

Далее представим смету затрат на программное обеспечение и персональные компьютеры (таблица 15).

Таблица 15. Смета на программное обеспечение и персональные компьютеры

| Наименование операции | Цена за ед., руб. | Количество, шт. | Сумма, руб. |
|------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Серверное программное обеспечение (ПО), в том числе: | 155050 | 1 | 94050 |
| - ПО «АвтоТрекер»; | 50150 | | |
| - программа GWX Active-X Control 4; | 9100 | | |
| - GSM Модем; | 6500 | | |
| - установка программного обеспечения «АвтоТрекер»; | 8300 | | |
| - программный модуль учета топлива | 20000 | | |
| Картографическое обеспечение, в т.ч.: | 20000 | 1 | 20000 |
| -карта г. Екатеринбург 1:10000; | 1500 | | |

| | | | |
|-------------------------------|-------|---|--------|
| -карта «Вся Россия» 1:1000000 | 15000 | | |
| Компьютер 4000 ГГц, 1024 RAM | 15000 | 3 | 45000 |
| ИТОГО | - | - | 159050 |

Необходимый объем инвестиций был исчислен исходя из текущих средних рыночных цен на необходимое оборудование и программное обеспечение.

Риск – это событие, происходящее в условиях неопределенности, которое может привести к одному из трех результатов: отрицательному, нулевому и положительному.

При реализации проекта на него воздействуют внешние и внутренние риски.

В таблице 16 рассмотрены возможные риски проекта, а также способы их нейтрализации или снижения негативного воздействия.

Таблица 16. Риски проекта

| Риски проекта | Возможные отрицательные воздействия | Возможные меры по управлению риском |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Финансовые | - недостаток средств для финансирования отдельных этапов проекта; - превышение бюджета проекта | Создание резервного фонда до начала реализации проекта |
| Кадровые | Конфликты между членами команды проекта | - разработка мотивации членов команды проекта; - четкое распределение ответственности между членами команды проекта |
| Организационные | Срыв сроков реализации проекта из-за несогласованных действий членов команды проекта | Детальное планирование проекта, регулярная отчетность |

На этапе планирования и создания проекта возможно осуществление предварительной экспертизы проекта, то есть предварительной оценки его эффективности.

Затраты на организацию предоставления разработанной услуги складываются из единовременных и систематических затрат. Единовременные затраты включают в себя приобретение необходимого отсутствующего в автосервисе оборудования и расходы на его обустройство. Систематические затраты определяются расходами на заработную плату работников, а также

эксплуатационные расходы на содержание оборудования и помещения.

В таблице 17 представлена заработная плата команды проекта.

Таблица 17. Затраты на заработную плату отдела механизации

| Должность | Заработная плата за месяц, руб. | ФОТ за год, руб. |
|-------------------------------------------|---------------------------------|------------------|
| Начальник Отдела механизации | 40000 | 480000 |
| Мастер участка управления автотранспортом | 35000 | 420000 |
| Инженер | 32000 | 384000 |
| Наладчик | 32000 | 384000 |
| Диспетчер | 32000 | 384000 |
| ИТОГО | 171000 | 2052000 |

В таблице 18 представлена общая смета затрат на реализацию проекта.

Таблица 18 – Смета проекта

| Статья затрат | Сумма, руб. |
|------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Оборудование для автомобилей | 1031850 |
| 2. Программное обеспечение и персональные компьютеры | 159050 |
| ИТОГО | 1190900 |

Таким образом, на реализацию проекта по внедрению спутниковой навигационной системы «АвтоТрекер» потребуется 1190900 руб.

Единовременные вложения составляют:

1. Стоимость оборудования – 1190900 рублей.
2. Заработная плата персонала за месяц – 171000 рублей (5 работников)

Таким образом, единовременные вложения составляют: 1361900 рублей.

Доходы определим как выручку предприятия в размере показателя 2016 года 89850000 руб.

Расходы на первый год работы ООО ПКФ «Комплект Сервис» по оказанию данной услуги составляют:

1. Годовые проценты по кредиту на выплату единовременных вложений (18% годовых): 245142 рублей.
2. Возврат по кредиту - 1361900 рублей.
3. Заработная плата на персонал за год: 2052000 рублей.
4. Налоги:

НДС (18%) $89850000 \cdot 0,18 = 16173000$ рублей.

ФОТ (30% от оставшейся суммы) $= (89850000 - 16173000) \cdot 0,3 = 22103100$ рублей.

Налог на прибыль организации (20% от оставшейся суммы) $= (89850000 - 16173000 - 22103100) \cdot 0,2 = 10314780$ рублей.

Таким образом, общие расходы за год составляют: 52249922 рублей.

Для оценки эффективности проекта необходимо выделить ряд показателей эффективности, отражающих успешность развития торговли в сельских местностях:

- выполнение задач в срок;
- выполнение задач в рамках имеющихся ресурсов;
- установление эффективных коммуникаций в ходе реализации проекта;
- наличие необходимых технологий (программного обеспечения).

Основным показателем эффективности реализации проекта является своевременное исполнение членами команды обязанностей, возложенных на них с учетом их должностных полномочий.

Эффективность реализации проекта может быть оценена путем анализа отчетной документации, анализа выделенных и потраченных средств на реализацию проекта (по смете), а также путем анализа персонала, который выявит процент молодых сотрудников, поступивших на работу после реализации проекта.

Рентабельность затрат:

$$R_{\text{зат.}} = \frac{\text{Пр}}{\sum p}$$
$$R_{\text{зат.}} = \frac{89850000}{52249922} = 1,72$$

Срок окупаемости капитальных вложений:

$$T = \frac{\sum p}{Pr}$$

$$T = \frac{52249922}{89850000} = 0,58$$

Таблица 19. Сводная таблица технико-экономических и финансовых показателей

| Показатели | Ед. изм. | Значение |
|------------------------------------------|----------|----------|
| Стоимость оборудования | руб. | 1190900 |
| Количество работников отдела механизации | чел. | 5 |
| Средняя заработная плата за месяц | руб. | 2052000 |
| Рентабельность затрат | % | 172 |
| Срок окупаемости капитальных вложений | год | 0,58 |

Таким образом, предлагаемый проект рентабелен, срок окупаемости проекта составляет 0,58 года.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первой главе выпускной квалификационной работы были рассмотрены теоретические аспекты транспортной логистики и сервисного обслуживания в логистике.

Транспорт – это отрасль материального производства, осуществляющая перевозки людей и грузов. В структуре общественного производства транспорт относится к сфере производства материальных услуг. К задачам транспортной логистики относят обеспечение технической и технологической сопряженности участников транспортного процесса, согласование их экономических интересов, а также использование единых систем планирования.

Логистический сервис неразрывно связан с процессом распределения и представляет собой комплекс услуг, оказываемых в процессе поставки товаров.

Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока.

До начала процесса реализации работа в области логистического сервиса включает в себя в основном определение политики фирмы в сфере оказания услуг, а также их планирования.

К предпродажному сервису относятся: консультирование, соответствующая подготовка изделий, обучение персонала покупателя, демонстрация техники в действии, обеспечение необходимой документацией. После прибытия товара к местам продажи работники службы сервиса устраняют возникшие во время транспортировки неполадки, монтируют и регулируют оборудование, то есть приводят его в рабочее состояние. Предпродажный сервис всегда бесплатен.

Во второй главе выпускной квалификационной работы была дана характеристика по осуществлению автомобильных грузоперевозок на примере предприятия ООО ПКФ «Комплект Сервис».

ООО ПКФ «Комплект Сервис» - динамично развивающаяся компания,

которая на рынке металлопроката уже более пяти лет. Компания работает в сфере поставок черного металлопроката по всему Уральскому региону. В своей работе предприятие руководствуется принципами надежности и ответственности, уделяя огромное внимание качеству поставляемой продукции и предлагаемому сервису.

Весь процесс по организации грузоперевозки в ООО ПКФ «Комплект-Сервис» включает следующие этапы:

- 1) разработка концепции и оптимального маршрута доставки груза;
- 2) подготовка документации для перевозки груза;
- 3) расчет стоимости перевозки груза.

При этом определяются необходимые транспортные и погрузочные средства, оформляются необходимые разрешения, выполняется мониторинг движения груза с момента начала отгрузки до момента доставки его к месту назначения.

Для совершенствования организации и технологии предоставления услуг по логистическому обслуживанию и автоперевозкам ООО ПКФ «Комплект Сервис» предложено внедрить спутниковую систему мониторинга транспорта «АвтоТрекер», что позволит снизить себестоимость автотранспортных услуг.

В предложенных рекомендациях был представлен предпроектный анализ, в котором сформулирована проблема, требующая решения и ее актуальность. Была проведена мобилизация ресурсов, характеризованных по типу. Проведен анализ их наличия и способ перевода из потенциальных в актуальные. Так же была разработана коммуникационная структура реализации предложенных рекомендаций.

В работе также представлены такие пункты как управление рисками, управление временем, управление командой, управление стоимостью и организационное моделирование рекомендаций.

Окупаемость предлагаемого проекта составляет 0,58 ода.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алесинская Т.В. Основы логистики. Функциональные области логистического управления / Т.В. Алесинская . – Таганрог : ТТИ ЮФУ, 2010. – 116 с.
2. Аникин Б.А., Тяпухин, А.П. Коммерческая логистика: Учебник / Б.А. Аникин, А.П. Тяпухин. - М.: Проспект, 2013. - 432 с.
3. Волгин, В. В. Логистика приемки и отгрузки товаров: практическое пособие / В.В. Волгин. – М.: Дашков и К°, 2009. – 457 с.
4. Гайдаенко А.А. Логистика / А.А. Гайдаенко. - М.: КноРус, 2014. – 267 с.
5. Гаджинский, А. М. Логистика: учебник для высших учебных заведений по направлению подготовки «Экономика» / А. М. Гаджинский. – М.: Дашков и К°, 2013. – 420 с.
6. Григорьев М.Н. Логистика. Базовый курс: учебник / М.Н. Григорьев, С.А. Уваров. - М. : Юрайт, 2011. - 782 с.
7. Герасимов, Б.И. Основы логистики / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.
8. Голубчик, А. М. Транспортно-экспедиторский бизнес: создание, становление, управление / А. М. Голубчик. – М.: ТрансЛит, 2011. – 317 с.
9. Курочкин Д. В. Логистика: [транспортная, закупочная, производственная, распределительная, складирования, информационная]: курс лекций / Д. В. Курочкин. – Минск: ФУАинформ, 2012. – 268 с.
10. Логистика: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по экономическим специальностям / [В. И. Маргунова и др.]. – Минск: Вышэйшая школа, 2011. – 507 с.
11. Логистика: учебное пособие / [Б. А. Аникин и др.]. – М.: Проспект, 2011. – 405 с.
12. Неруш, Ю. М. Логистика: учебник / Ю. М. Неруш. – М.: Проспект, 2011. – 517 с.

- 13.Николайчук В.Е. Транспортно-складская логистика / В. Е. Николайчук. – М.: Дашков и К°, 2011. – 521 с.
- 14.Общий курс транспортной логистики: учебное пособие по дисциплине специализации специальности «Менеджмент организации» / Л. С. Федоров, В. А.Персианов, И. Б. Мухаметдинов. – Москва: КноРус, 2011
- 15.Основы логистики: учебник [по специальности 080506 «Логистика и управление цепями поставок» / Б.А. Аникин и др.]. – Москва: Проспект, 2012
- 16.Правила перевозок грузов: Часть первая и вторая. - М.: Юрайт - М, 2013. - 597 с.
- 17.Транспортная логистика: учебно-методическое пособие / Р. Б. Ивуть, Т. Р. Кисель. – Минск: БНТУ, 2012. – 377 с.
- 18.Федько В.П. Коммерческая логистика / В.П. Федько. - Рн/Д: МарТ, 2014
- 19.Щербанин, Ю. А. Основы логистики: учебное пособие для высших учебных заведений / Ю. А. Щербанин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 320 с.
- 20.Шеремет А.Д. Теория экономического анализа: Учебник для вузов. – 2-е изд., доп. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 345 с.
- 21.Экономика предприятия: учебник для вузов / И.Э. Берзинь, С.А. Пикунова, Н.Н. Савченко, С.Г. Фалько; под ред. С.Г. Фалько. – 6-е изд., стереотип. – М.: Дрофа, 2015. – 367 с.
- 22.Экономика предприятия: учебное пособие / Т.А. Симунина, Е.Н. Симунин, В.С, Васильцов. – 3-е изд., перераб и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 308 с.
- 23.Экономика предприятия: учебник для вузов / Под ред. Акад. В.М. Семенова. – 4-е изд. – СПб.: Питер, 2014. – 574 с.
- 24.Экономика предприятия (фирмы) : учебное пособие / Под ред. А.С. Пелиха. – М.: Эксмо, 2015. – 451 с.
- 25.Экономика предприятия / Е.Л. Кантор, Г.А. Маховикова, В.Е. Кантор. –

СПб.: Питер, 2014. – 512 с.

26. Экономика предприятия / И.Н. Чуев, Л.Н. Чуева. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2013. – 712 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Алгоритм обслуживания клиентов ООО ПКФ «Комплект Сервис»

